

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA  
- EXPRESS SERVICE - EMPLOYEES  
- PERSONNEL MANAGEMENT

# **PERANAN SUMBER DAYA MANUSIA PADA PT. BIROTIKA SEMESTA/DHL SURABAYA**

**(STUDI DESKRIPTIF TENTANG PERANAN KURIR  
SEBAGAI UNSUR UTAMA DALAM PENYAMPAIAN  
SHIPMENT KEPADA PELANGGAN)**

## **TUGAS AKHIR**



**OLEH :**

**SUTJI IROH WATI  
NIM : 070010647 - S**

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

**PERANAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PADA PT. BIROTIKA SEMESTA/DHL  
SURABAYA**

**( STUDI DESKRIPTIF TENTANG PERANAN KURIR  
SEBAGAI UNSUR UTAMA DALAM PENYAMPAIAN  
SHIPMENT KEPADA PELANGGAN )**

**TUGAS AKHIR**

Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga



**OLEH :**

**SUTJI IROH WATI**

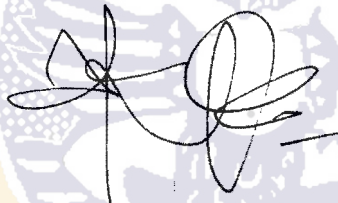
**NIM : 070010647 - S**

**PROGRAM STUDI D III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

## LEMBAR PERSETUJUAN

SETUJU UNTUK DIUJIKAN  
PADA TANGGAL 24 DESEMBER 2003

**DOSEN PEMBIMBING**



**ANDY UMARDIONO, S. Sos**

**NIP. 132 320 985**

## LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR INI BERHASIL DIPERTAHANKAN  
DIHADAPAN PENGUJI PADA TANGGAL 19 JANUARI 2004

PANITIA PENGUJI TERDIRI DARI

PENGUJI I,



ANDY UMARDIONO, S.Sos  
NIP. 132 320 985

PENGUJI II,



M. NURDIN RAZAK, S.Sos  
NIP. 132 230 972

## ABSTRAKSI

Sumber daya manusia yang berkualitas, terampil dan berpendidikan merupakan faktor utama dalam sebuah perusahaan jasa pengiriman seperti DHL. Kurir merupakan pihak pertama yang selalu bertemu dengan pelanggan harus memberikan pelayanannya semaksimal mungkin karena image DHL terbentuk dari pelayanan yang diberikan kurir kepada pelanggan mereka. Begitu pentingnya peranan yang diemban oleh kurir, maka dari itu diperlukanlah orang-orang yang kompeten dengan segala uraian dan peranan yang diinginkan DHL, jika personel-personelnya kompeten maka kualitas pelayanan yang dihasilkan akan prima. Untuk itulah segala proses dari penyeleksian, induksi sampai dengan pemeliharaan kesejahteraan kurir membantu sekali dalam rangka menjaga kualitas yang akan dihasilkan oleh kurir.

Dipilihnya PT. Birotika Semesta / DHL Surabaya sebagai lokasi penelitian dikarenakan PT. Birotika Semesta / DHL Surabaya sebagai tempat praktek kerja lapangan penulis, sehingga diharapkan perolehan informasi akan semakin mudah dan terbuka. Selain itu DHL adalah salah satu perusahaan jasa kurir terkemuka di Indonesia khususnya di kota Surabaya menduduki peringkat pertama dalam hal inovasi pada sistem dan teknologi.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dimana data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Dengan demikian penelitian akan berisikan kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan penelitian. Teknik pemilihan informan dipilih sesuai dengan situasi dan latar penelitian. Sumber informasi yang didapatkan oleh penulis berasal dari buku, literatur, majalah surat kabar maupun nara sumber yang terpercaya. Informan ini sangat penting untuk menunjang kevalidan dari data yang diperlukan penulis dalam rangka memecahkan masalah yang diangkat dalam penulisan ini. Informan dimanfaatkan untuk berdiskusi dan bertukar pikiran.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa segala kendala yang dihadapi oleh kurir baik berasal dari diri sendiri seperti ketrampilan dan kemampuan diri, pemahaman atas pekerjaan, motivasi dan kesehatan maupun faktor luar seperti peralatan dan sistem pendukung, balas jasa, suasana kerja yang mendukung dan faktor cuaca harus mendapat perhatian khusus dari pihak perusahaan, karena dengan adanya kendala-kendala tersebut produktifitas kurir menurun dan kerja menjadi lambat, loyalitas serta dedikasi untuk bekerja menjadi berkurang. Untuk itu berbagai upaya dari perusahaan melalui program penyeleksian, induksi, penempatan, penilaian kerja, perencanaan dan pengembangan karier, insentif dan pemeliharaan kesejahteraan kurir dapat meminimalisasi kendala-kendala tersebut, sehingga kinerja kurir dapat lebih ditingkatkan. Terbukti dengan adanya pengembangan, kurir lebih fleksibel sehingga kurir dapat ditempatkan dimanapun selama masih sesuai dengan konteks